主題性住戶統計調查結果摘要

問 1. 你曾否投訴或想過投訴政府部門或公營機構行政失當？

- 主要調查結果如下：
  - — 13.8% 的受訪者（即約 784,800 人）曾投訴或想過投訴政府部門或公營機構行政失當
  - — 大部分為 20 歲至 49 歲的人士（75.7%）
  - — 多為教育程度較高的人士（86.9% 具有中學或以上程度）
  - — 大部分均為從事經濟活動的人士（74.8%）

問 2. 你曾投訴或想過投訴哪些範疇的服務？

- 主要調查結果如下：
  - — 房屋、規劃、環境、地政及工務（37.6%）
  - — 衞生及福利（24.3%）
  - — 交通運輸（14.1%）
  - — 政府財政（12.3%）
  - — 教育及人力（12.0%）
  - — 治安及出／入境服務（10.7%）
  - — 政制、選舉、法律及司法事務（10.2%）

問 3. 你的不滿主要在哪些方面？

- 主要調查結果如下：
  - — 監管不力（36.8%）
  - — 辦事疏忽及有缺失遺漏的情況（29.2%）
  - — 職員態度惡劣（18.7%）
  - — 程序不妥當（16.9%）
  - — 處事不公及厚此薄彼（16.9%）
  - — 延誤（15.8%）
  - — 提供誤導性的意見或錯誤決定（13.9%）
  - — 沒有回應（11.6%）
  - — 不按照程序辦事（7.9%）
  - — 濫用職權（7.5%）
  - — 選擇性地採取執法行動（6.1%）
  - — 不合理的罰款／拘捕行動（4.4%）

附件 13

主題性住戶統計調查結果摘要

問 4. 假如你想投訴某個政府部門或公營機構行政失當，你會選擇下列哪個渠道？

(* 可選擇多於一個答案)

- 主要調查結果如下：
  - — 有關部門 ／ 公營機構本身設立的投訴渠道（25.1%）
  - — 區議會 ／ 區議員（19.8%）
  - — 傳媒（14.7%）
  - — 申訴專員公署（9.8%）
  - — 平等機會委員會（4.0%）
  - — 立法會 ／ 立法會議員（2.2%）
  - — 廉政公署（2.2%）
  - — 其他（40.8%）

➢ 較年長的人士傾向於選擇「區議會 ／ 區議員」；較年輕的則會選擇有關部門 ／ 公營機構及傳媒。

➢ 教育程度較高的人士傾向於選擇有關部門 ／ 公營機構、傳媒及申訴專員公署。

問 5. 為何你會選擇這個／這些渠道？

- 調查結果如下：
  - — 方便（44.5%）
  - — 能迅速處理投訴（27.2%）
  - — 能引起公眾關注及向有關部門 ／ 公營機構施壓（23.3%）
  - — 能徹底調查 ／ 處理投訴（13.4%）
  - — 運作獨立（11.8%）
  - — 客觀及公正（11.1%）
  - — 該渠道具有一定權力（7.8%）
  - — 能有效解決糾紛及問題（6.6%）
  - — 職員有禮貌（2.0%）

問 6. 你曾否透過申訴專員公署投訴某個政府部門或公營機構行政失當？

- 調查結果如下：
  - — 有（0.7%）（即約 41,700 人）
  - — 沒有（99.3%）（即約 5,650,900 人）

主題性住戶統計調查結果摘要

問 7. 假如你要向申訴專員公署提出投訴，你會用下列哪個方式提出？

- 調查結果如下：
  - — 電話聯絡（69.8%）
  - — 面談／親自到申訴專員公署（10.3%）
  - — 寫信（8.0%）
  - — 電郵（5.0%）
  - — 找他人代勞（4.2%）
  - — 郵寄投訴表格（1.5%）
  - — 傳真（1.1%）

➢ 較年輕的人士傾向於選擇透過電郵提出投訴。

➢ 教育程度較高的人士則會選擇以書面形式（例如書信、電郵、投訴表格及傳真）提出投訴。

問 8. 假如你要向申訴專員公署提出投訴，你希望公署用甚麼方法回覆你？
(* 可選擇多於一個答案)

- 調查結果如下：
  - — 電話聯絡（57.9%）
  - — 書面回覆（41.2%）
  - — 面談（16.3%）
  - — 電郵（7.4%）

問 9. 假如你要向申訴專員公署提出投訴，你期望公署能夠為你做到甚麼？
(* 可選擇多於一個答案)

- 主要調查結果如下：
  - — 防止再有類似不合理的情況發生（61.4%）
  - — 提高政府部門／公營機構的工作效率和服務質素（38.2%）
  - — 就投訴進行調查，然後確定投訴是否成立（30.8%）
  - — 建議有關部門／公營機構採取補救行動（30.1%）
  - — 要求有關部門／公營機構道歉（10.5%）
  - — 建議有關部門／公營機構作出金錢上的補償（8.7%）

附件 13

主題性住戶統計調查結果摘要

問 10. 以下是一些衡量投訴渠道成效的準則。請舉出你認為最重要的五個準則。

- 主要調查結果如下：
  - — 把有關資料保密，保障投訴人的私隱（75.8%）
  - — 為市民提供方便容易的投訴途徑（73.4%）
  - — 能夠在設定的時限內迅速採取行動及找出解決辦法（67.3%）
  - — 能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾（61.7%）
  - — 讓市民清楚知道作為投訴渠道的機構的服務範疇（43.0%）

問 11. 請就這五個準則的重要程度給予評分，最重要的 3 分，次要的 2 分，最低的 1 分。

- 最重要的準則如下：
  - — 把有關資料保密，保障投訴人的私隱（平均分 2.83）
  - — 能夠在設定的時限內迅速採取行動及找出解決辦法（平均分 2.81）
  - — 能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾（平均分 2.79）
  - — 認清投訴的關鍵問題（平均分 2.76）
  - — 為市民提供方便容易的投訴途徑（平均分 2.75）

問 12. 請就申訴專員公署在這五個方面的表現給予評分。表現良好的 3 分，表現一般的 2 分，表現差的 1 分。

- 最令人滿意的表現如下：
  - — 把有關資料保密，保障投訴人的私隱（平均分 2.49）
  - — 能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾（平均分 2.34）
  - — 職員樂於助人，待人以禮（平均分 2.34）
  - — 提供有用的資料及意見（平均分 2.24）
  - — 定期告知投訴人個案的進度（平均分 2.22）

問 13. 以你所知，申訴專員公署是否有權在沒有接到投訴的情況下，主動對市民關注的問題展開直接調查？

- 主要調查結果如下：
  - — 20.6% 的受訪者（即約 1,174,400 人）知道申訴專員公署具有這項職能，超過半數受訪者認為直接調查能有效地達到目標，但約有十分之一的受訪者卻認為直接調查不能有效地達到目標。
  - — 21.6% 的受訪者認為申訴專員公署沒有這項權力。

➢ 較年長和教育程度較高的人士較多知道申訴專員公署有這項權力。

附件 13

主題性住戶統計調查結果摘要

問 14. 請按以下幾個方面，就申訴專員公署所進行的直接調查的成效給予評分。

- 就成效的評分高低如下：
  - — 向有關部門／機構施加壓力，令他們作出改善（平均分 2.44）
  - — 防止同類問題再出現（平均分 2.37）
  - — 在問題惡化之前提出解決方法（平均分 2.34）
  - — 提出改善公共行政的建議（平均分 2.32）
  - — 揭露行政服務不足之處（平均分 2.27）

問 15. 你曾否在以下的媒體看過或聽過申訴專員公署的宣傳資料？

— 71.5% 的受訪者（即約 3,663,800 人）留意過公署的宣傳資料

— 他們從以下途徑知道申訴專員公署的宣傳資料：

(a) 電視（64.4%）

(b) 報章（27.9%）

(c) 電台（26.1%）

(d) 申訴專員公署的海報／刊物（14.5%）

(e) 申訴專員公署的網頁（2.9%）

樣本數：8,022

基數：15 歲及以上人士